

DOMINIK MOSER

«AI CLIENTI POTRÒ PRESTO FARE DA SOLO IL CHECK-IN, E IN CINESE»

Da dicembre, Dominik Moser lavora come Front Office Trainee al «Grand Hyatt Shanghai». Uno stage, in cui lo studente della scuola alberghiera impara molto più che le nozioni di base del ricevimento.

HGZ: **Dominik Moser, lei è un professionista della ristorazione. Com'è arrivato alla réception a Shanghai?**
DOMINIK MOSER: Frequento la Scuola alberghiera svizzera di Lucerna (SHL) e sono nel sesto semestre, che prevede il Front Office. Il relativo stage volevo assolutamente farlo all'estero.

Per questo, utilizzava il Programma Ambasciatore di Hotel & Gastro Union.
Sì, e ricevevo offerte dall'America, da Singapore, dalle Maldive e da Shanghai. Mi sono deciso per la Cina perché non conoscevo né la cultura né la lingua, anche se sapevo già qualcosa sul paese. Per cui mi sono detto: se deve essere qualcosa di sconosciuto, scelgo quello giusto.

E le è riuscito?
Volevo tuffarmi nell'acqua fredda e imparare quanto più possibile – e l'acqua è molto fredda. Ma lo posso consigliare a chi vuol crescere in fretta. Lo stage a Shanghai è per me, sia dal punto di vista professionale che privato, un'esperienza grandiosa. Si costruisce una nuova vita, si coltiva una nuova cerchia di amicizie e si impara a gestire le difficoltà.

Ostacoli come la lingua?
Questa è una vera sfida. Il nostro



Dominik Moser lavora ancora fino a giugno 2018 a Shanghai. Il posto di stagista l'ha trovato con il Programma Ambasciatore di Hotel & Gastro Union. ZVG

Front Office Manager è tedesco, ma il 95% del team è cinese. I team briefing si tengono in inglese, mentre le comunicazioni correnti si fanno in mandarino. Nonostante la comunicazione sia difficile, i colleghi mi hanno accolto molto bene nel team. Sono tutti disponibili e mi aiutano, così che prima possibile potrò eseguire da solo e in cinese un check-in.

Com'è il suo ambiente di lavoro?
Lavoro alla Réception centrale al 54° piano. I miei compiti principali sono i check-in e i check-out degli ospiti delle nostre 550 camere. Ho dei tempi di lavoro regolari, cinque giorni la settimana a 8,5 ore, inclusi 30 minuti di pausa. I giorni di riposo posso per lo più prenderli di seguito, il che mi permette di viaggiare per il paese e visitare altre città. Per gli stagisti

come me non c'è un salario; è proibito dal governo. Ma esiste una specie di conto-spesa di circa 300 franchi al mese. Dietro consegna delle ricevute, ricevo su questo conto una paghetta.

Come funziona con vitto e alloggio?
Ho a disposizione una camera doppia dell'albergo, che avrei dovuto dividere con un altro stagista. Provisoriamente la occupo però da solo. Ogni settimana ho diritto a 8 pasti in albergo, che posso consumare nella cantina del personale. La cucina è esclusivamente cinese. Come studente straniero ho inoltre il privilegio di poter mangiare nel Buffet-Ristorante con cucina internazionale.

Che esperienze ha fatto con la cucina cinese?
Per me svizzero, le abitudini ali-

mentari dei cinesi sono, a volte, alquanto speciali. In generale, di un animale si mangia tutto, non si butta nulla. Se un piatto contiene della carne di maiale, non si sa quale parte dell'animale vi sta dentro, perché non si deve dichiarare. I gamberetti sono cotti e mangiati per intero – con testa, zampette e crosta. L'ho provato; ma non fa per me. Anche le zampe di gallina non le trovo particolarmente gustose. Altrimenti, in Cina il mangiare è molto delizioso.

Anche nel servizio ci sono delle differenze culturali?
Sì, l'approccio con i clienti è diverso che in Svizzera. Nei ristoranti, il cameriere lo si deve letteralmente chiamare al tavolo, altrimenti non viene. Non ci sono antipasti e piatti principali. Tutto è ordinato allo stesso tempo e servito in successione. Come in una tavolata, i piatti stanno al centro e ognuno si serve.

Ci sono altri esempi?
Oh sì, molti. I miei colleghi ad esempio erano meravigliati che io salutassi ogni cliente quando questi andava via. Mi dicevano che non dovevo farlo. Io spiegavo loro che lo faccio volentieri, perché così il cliente sente di essere il benvenuto. I colleghi osservavano quindi i clienti e constatavano che questi effettivamente erano contenti del saluto, sorridevano e perfino ricambiavano. In generale ho notato che a Shanghai la gente ride poco, si urtano per strada e spingono quando fanno la fila.

INTERVISTA RICCARDA FREI
ADATTAMENTO GIUSEPPE PENNISI

Sulla persona

Dominik Moser ha 22 anni. Lo studente della SHL è socio della Società professionale della Ristorazione. Al momento, vive e lavora a Shanghai. Nel suo tempo libero sgobba per imparare il cinese e esplora il paese e la gente.

HOTELLERIE GASTRONOMIE ZEITUNG

CXXXIII. JAHRGANG

Impressum

HERAUSGEBERIN
Hotel & Gastro Union
Adligenswilerstrasse 22
6002 Luzern
Tel. 041 418 22 22 (Geschäftsstelle Luzern)
Tel. 021 616 27 07 (Geschäftsstelle Lausanne)
info@hotelgastrounion.ch
www.hotelgastrounion.ch

VERLAG
Hotellerie Gastronomie Verlag
Adligenswilerstrasse 27
6006 Luzern
Tel. 041 418 24 44 Fax 041 418 24 71
info@hotellerie-gastronomie.ch
www.hotellerie-gastronomie.ch

VERLAGSLEITUNG UND CHEFREDAKTION
Mario Gsell (mgs)
Jörg Ruppelt (rup/stv.)

PRODUKTIONSLEITUNG
Gabriel Tinguely (gab)
Sarah Sidler (ssi/stv.)

VERKAUF
Jörg Greder (Verkaufsleiter)
Josef Wolf (Mediaberater)
Iris Fischer (Buchhaltung)
Karin Huwyler (Kundendienst Anzeigen)
Esther Kurmann (Produktion Anzeigen)
Vera Egli (Adressverwaltung)

REDAKTION
Patrick Claudet (pcl)
Benny Epstein (eps)
Riccarda Frei (rif)
Angela Hüppi (ahü)
Ruth Marending (rma)
Anna Shemyakova (she)
Sarah Sidler (ssi)
Gabriel Tinguely (gab)

ONLINE-REDAKTION
Benny Epstein (eps/Leitung)
Anna Shemyakova (she)

REDAKTIONELLE MITARBEIT
Vlora Gashi Krasniqi (Hotel & Gastro Union)
Giuseppe Pennisi (Pagina italiana)

GESTALTUNG
Solange Ehrler (Creative Direction)
Luka Beluhan (Art Direction)
Pierina Bucher (Polygrafin)

GESTALTERISCHE MITARBEIT
Fotografie
Priska Ketterer
Christoph Läser
Claudia Link
Filipa Peixeiro

ÜBERSETZUNG
Bertrand Denzler

KORREKTORAT
Antje Giovannini (HGU)
Peter Voser (Ringier Print)
Verena Schaffner (Ringier Print)

DRUCK
Ringier Print Adligenswil AG,
CH-6043 Adligenswil/LU

gedruckt in der
schweiz

Alle Rechte vorbehalten. Jede Verwendung der redaktionellen Inhalte bedarf der schriftlichen Zustimmung durch die Redaktion. Die in dieser Zeitung publizierten Inserate dürfen von Dritten weder ganz noch teilweise kopiert, bearbeitet oder sonst wie verwertet werden.

HOTELLERIE GASTRONOMIE ZEITUNG

Die Hotellerie Gastronomie Zeitung ist die auflagenstärkste und meistgelesene Zeitung im Schweizer Gastgewerbe. Mit einer von der Werbemedienforschung (WEMF) beglaubigten Auflage von 28073 und ihren ausgewiesenen Mehrfachlesern erreicht die Zeitung in der ganzen Schweiz wöchentlich über 125000 Fachpersonen aus dem Gastgewerbe und seinen artverwandten Branchen. Die Druckauflage variiert je nach Woche und aufgrund eines zielgruppenorientierten Zielversandes zwischen 25700 (Basisauflage) und 42500 (Grossauflage II) Exemplaren und beträgt im Durchschnitt 30300 Exemplare.

FACHBEILAGEN

Das hochwertige Hotellerie Gastronomie Magazin erscheint drei Mal im Jahr in deutscher Sprache und wird jeweils der Zeitung beigelegt. Sie erreicht mit einer Druckauflage von 27000 Exemplaren rund 100000 Fachkräfte, Gastronomen und Hoteliers.

Mit den zweisprachigen Themenmagazinen (ehemals Booklets), die vier Mal im Jahr in Deutsch und Französisch erscheinen, betrat der Hotellerie Gastronomie Verlag 2011 verlegerisches Neuland. Diese hochwertigen, monothematischen Gastrozeitschriften kommen wie Lifestyle-Magazine für den Endkonsumenten daher, richten sich aber ausschliesslich an den Branchenprofi. Jede Ausgabe fokussiert dabei auf ein bestimmtes Fachthema. Die Themenmagazine werden der Hotellerie Gastronomie Zeitung lose beigelegt. Dadurch werden sie zielgruppenorientiert in der Branche diffundiert. Die Druckauflage beträgt 31500 Exemplare (Deutsch: 26000 / Französisch: 5500).

Wettbewerb

Zu gewinnen: 3 Bücher «Deko Tartes» von Lucie Dauchy

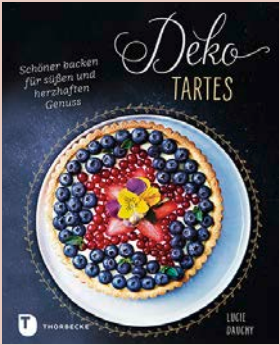
Von welchen Lebensmitteln handelt der erste grosse Artikel in unserer Rubrik «Aspekte»?

A) Von essbaren Blumen

B) Pilzen

A) Fischen

Ganz besondere Tartes, die nicht nur himmlisch schmecken, sondern auch noch wunderschön aussehen, präsentiert Lucie Dauchy in «Deko Tartes» (Jan Thorbecke Verlag). Rhabarberstreifen als stylisher Blickfang, Birnen unter dekorativem Teiggitter, Apfelstreifen in Rosenform und essbare Blüten heben Lucies Tartes aus der Masse hervor. Die Autorin zeigt, wie man die frischen Zutaten in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit stellt, anstatt sie unter Lagen von Fondant und Zucker zu verstecken! Die originellen



Rezeptideen werden in Schritt-für-Schritt-Anleitung und durch Step-Fotos erklärt. Dabei gibt es sowohl süsse als auch herzhaft Varianten und neue Ideen für Pizzablumen und Pinwheels, die die ganze Familie, Freunde und Gäste begeistern.

Lucie Dauchy arbeitet in Paris als Food-Stylistin für Zeitschriften, Kochbücher und Werbeaufnahmen. Unter anderem war sie für das Food-Styling des Buches «Mini-Zauberkuchen» im Jan Thorbecke Verlag verantwortlich.

Der Preis wurde gesponsert von Buch Contact

www.buchcontact.de

Einsendeschluss ist der 19. März 2018. Senden Sie Ihre Antwort an:
Redaktion Hotellerie Gastronomie Zeitung, PF 3027, 6002 Luzern, oder mit einem Mail an:
wettbewerb-hgz@hotellerie-gastronomie.ch
Die Gewinnerin aus Ausgabe Nr. 3/2018 ist Kerstin Bücheler, Biel.